



Loopbaan- en adviesbureau Jobsense

Rapportage Klanttevredenheidsonderzoek

03 februari 2020

CONTENZA

Het doel van dit onderzoek was om de tevredenheid van de klanten in kaart te brengen, die bij Loopbaan- en adviesbureau Jobsense het Traject werkfit maken hebben afgerond. Hieruit zijn de volgende resultaten naar voren gekomen:

Traject werkfit maken

- ✓ Loopbaan- en adviesbureau Jobsense heeft 18 klanten bij Contentza aangedragen, deze zijn allemaal per email door ons benaderd
- ✓ Responspercentage van 94.4% (17 respondenten)
- ✓ Loopbaan- en adviesbureau Jobsense krijgt van haar klanten een gemiddeld rapportcijfer van 9.4 voor het Traject werkfit maken



Inhoudsopgave



Samenvatting & Conclusie	1
Inhoudsopgave	2
Inleiding	3
Methoden	4
De Onderzoeksstappen	5
Werkfit Maken	6
Algemeen	7
Bereikbaarheid & Snelheid	10
Begeleiding	13
Contactpersonen	16
Verwachtingen	19
Tevredenheid	23
Aanvullende opmerkingen	27
Over Contenza	28



Dit rapport is een verslaglegging van de klanttevredenheid van Loopbaan- en adviesbureau Jobsense. Loopbaan- en adviesbureau Jobsense heeft Contenza gevraagd om een onderzoek uit te voeren naar de tevredenheid van alle klanten van Loopbaan- en adviesbureau Jobsense, die in de periode 1 april 2018 tot en met 31 december 2019 het UWV Traject werkfit maken hebben afgerond.

Van Loopbaan- en adviesbureau Jobsense hebben wij vernomen dat er in de periode 1 april 2018 tot en met 31 december 2019 18 klanten in het Traject werkfit maken zijn afgerond. Contenza heeft via Loopbaan- en adviesbureau Jobsense de contactgegevens van deze klanten ontvangen. Onder deze klanten is een passende vragenlijst afgenomen, zoals die door het UWV in het inkoopkader 2016-2020 verplicht is gesteld.



Tjalling de Boer
Onderzoeker Contenza
Rijksstraatweg 239
9752CB Haren



METHODEN

De Onderzoeksstappen



Loopbaan- en adviesbureau Jobsense heeft haar klanten, die zijn afgerond in de betreffende meetperiode bij ons aangeleverd. Contenza heeft alle klanten per email een vooraankondiging gestuurd. In deze vooraankondiging stond dat zij binnen enkele dagen een uitnodiging voor de vragenlijst kunnen ontvangen.

Twee dagen later heeft Contenza alle aangeleverde klanten een email verstuurd met daarin een hyperlink. Via deze hyperlink heeft deze klant eenmalig toegang tot de vragenlijst. Een voorbeeld van hoe deze vragenlijst er online uit ziet kunt u vinden via onze website. Vanuit het oogpunt van bescherming van persoonsgegevens zijn de ingevulde vragenlijsten niet gekoppeld aan de respondenten.

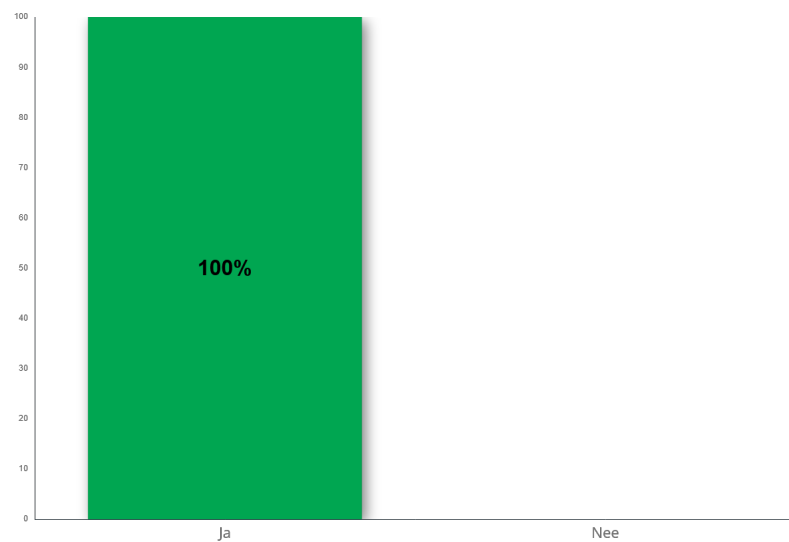
Alle klanten die de vragenlijst nog niet hebben ingevuld krijgen na een week een herinnering, en na nog een week een tweede herinnering.

Op 03 februari 2020 hebben wij de vragenlijst gesloten. Alle antwoorden op de gesloten vragen zijn beschreven in grafieken. Alle antwoorden op de open vragen zijn handmatig bekeken. Antwoorden die in onze optiek te gemakkelijk herleidbaar zijn tot een persoon zijn aangepast en algemener beschreven

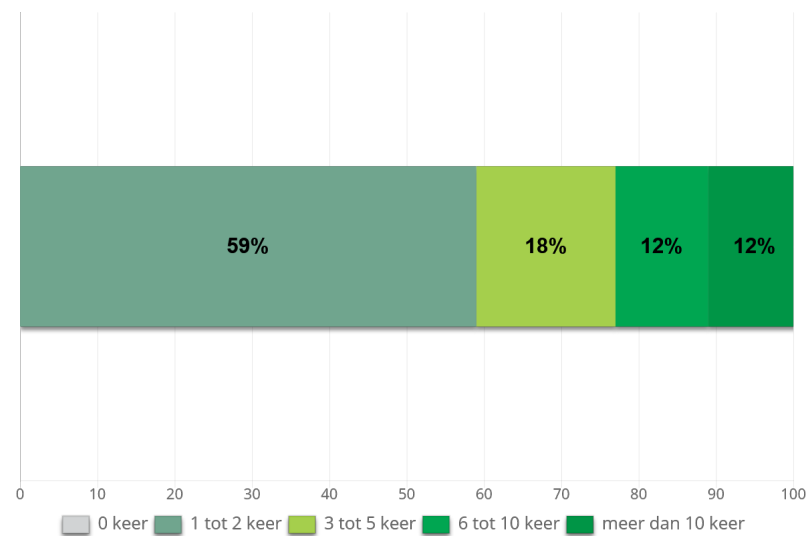


Resultaten Werkfit Maken

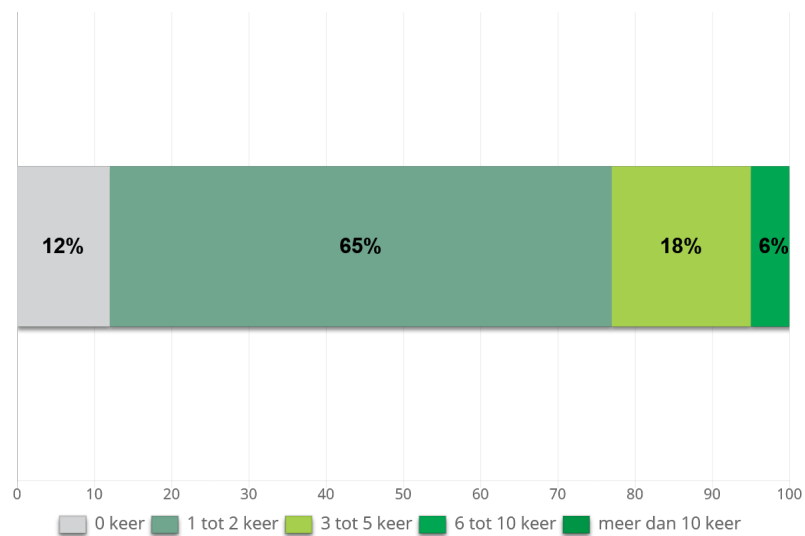
Heeft u contact gehad met het re-integratiebedrijf?



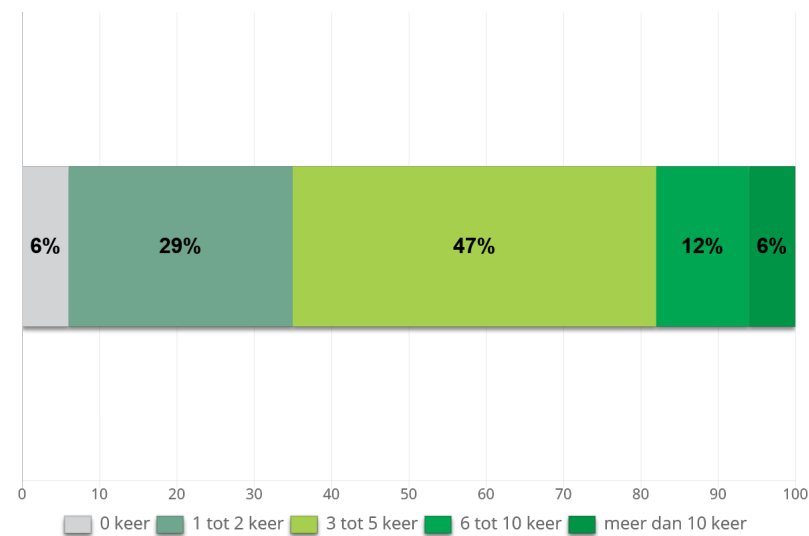
Hoe vaak heeft u persoonlijk contact gehad met het re-integratiebedrijf (aantal keer per maand)?



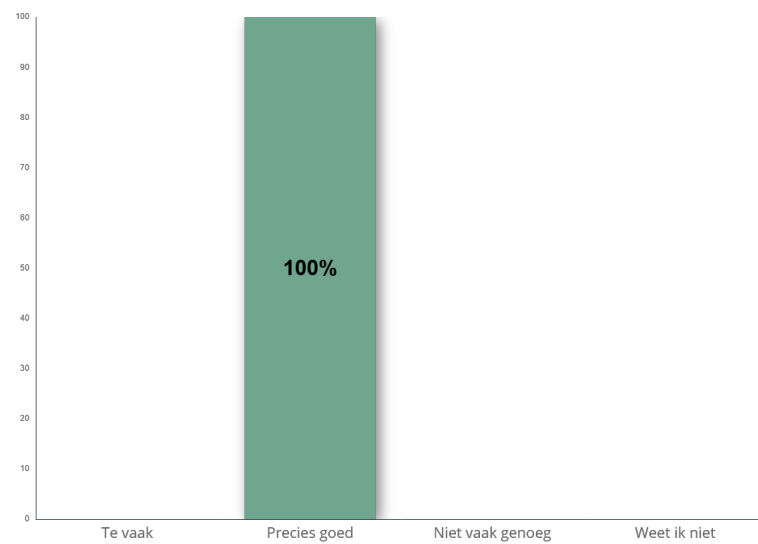
Hoe vaak heeft u telefonisch contact gehad met het reintegratiebedrijf (aantal keer per maand)?



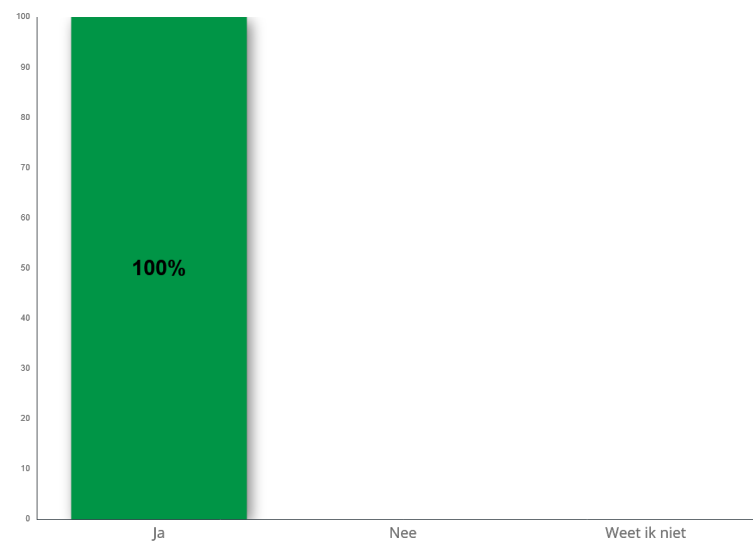
Hoe vaak heeft u via e-mail contact gehad met het reintegratiebedrijf (aantal keer per maand)?



Wat vond u van het aantal contact momenten?



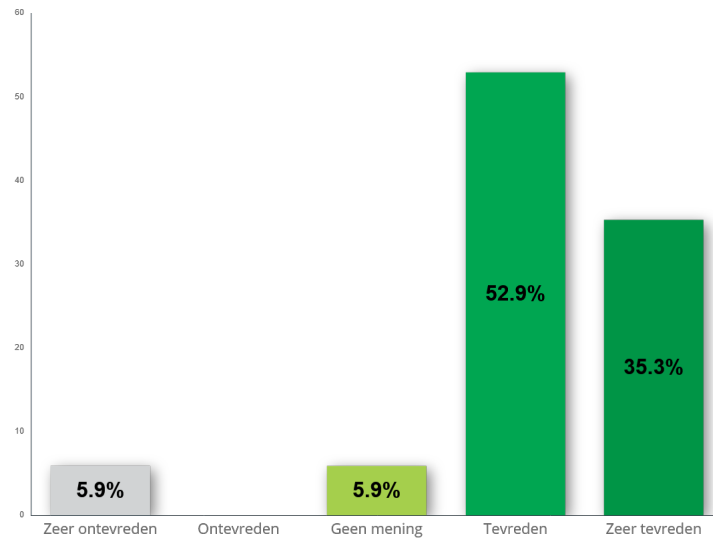
Had u een vast contactpersoon bij het re-integratiebedrijf?



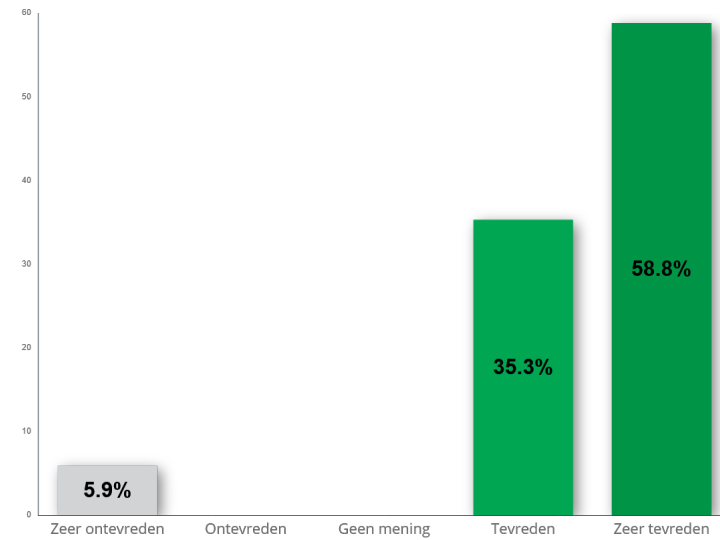
Bereikbaarheid en Snelheid

Hoe tevreden bent u over de bereikbaarheid en snelheid van het re-integratiebedrijf?

Telefonische bereikbaarheid



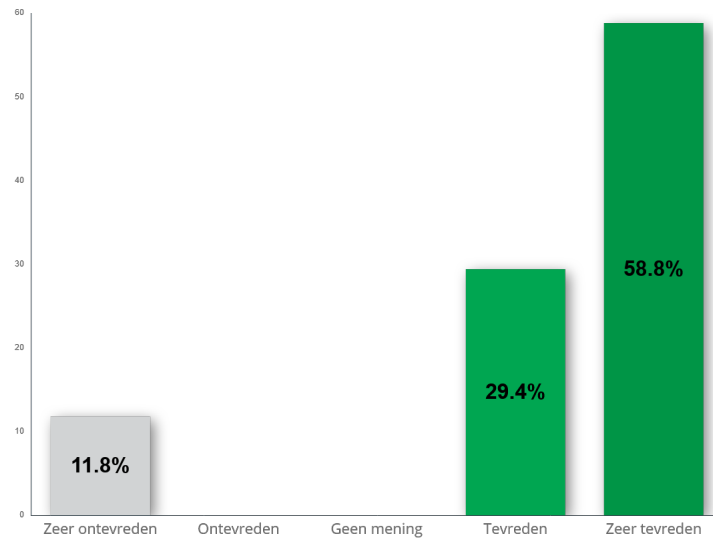
Snelheid van reageren op e-mails en terugbellen



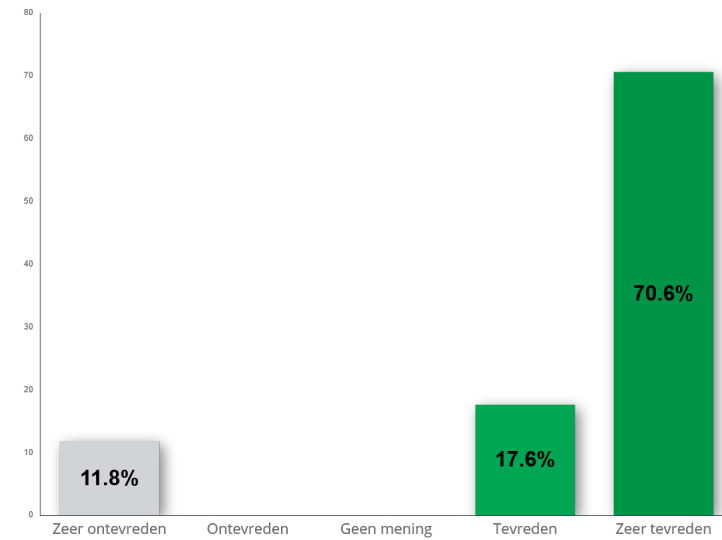
Bereikbaarheid en Snelheid

Hoe tevreden bent u over de bereikbaarheid en snelheid van het re-integratiebedrijf?

Snelheid van kennismaking



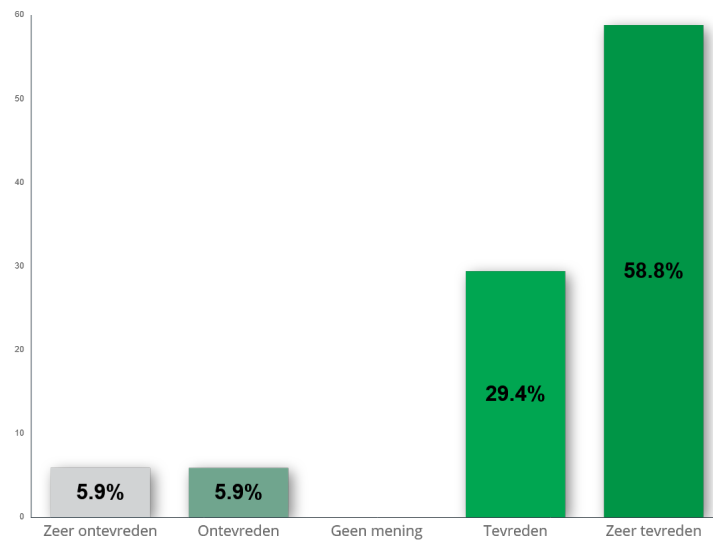
De eerste kennismaking



Bereikbaarheid en Snelheid

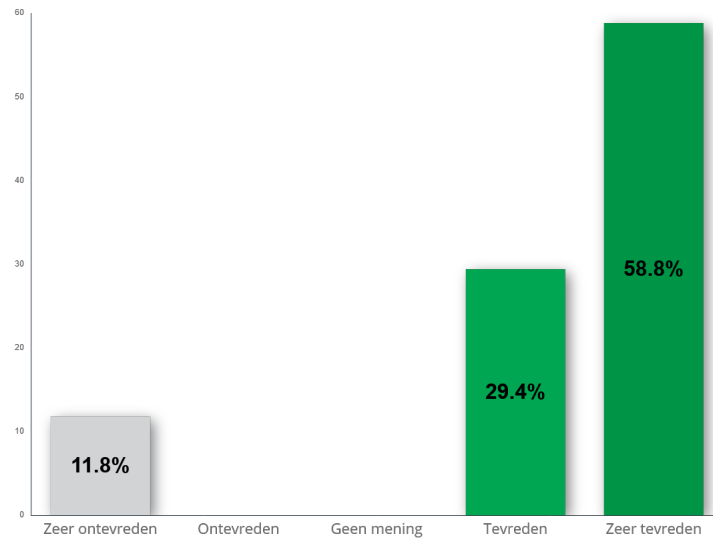
Hoe tevreden bent u over de bereikbaarheid en snelheid van het re-integratiebedrijf?

De plaats waar de gesprekken plaatsvonden

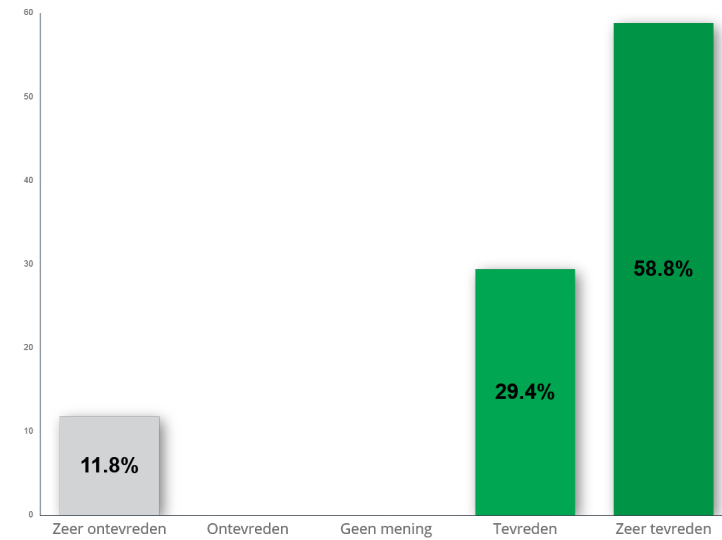


Hoe tevreden bent u over de begeleiding door het re-integratiebedrijf?

Nakomen van afspraken

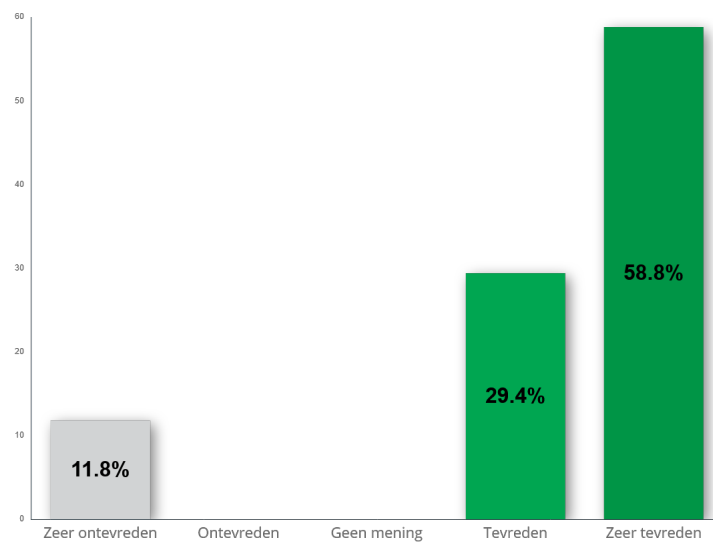


Rekening houden met uw wensen

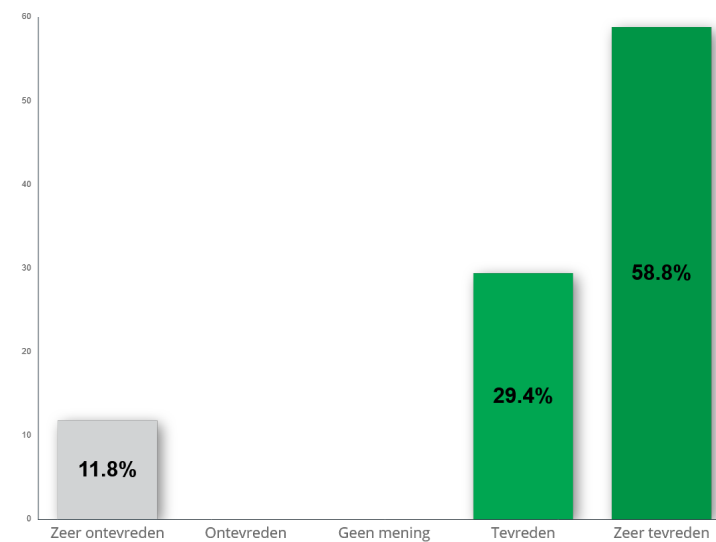


Hoe tevreden bent u over de begeleiding door het re-integratiebedrijf?

Aandacht voor uw rechten

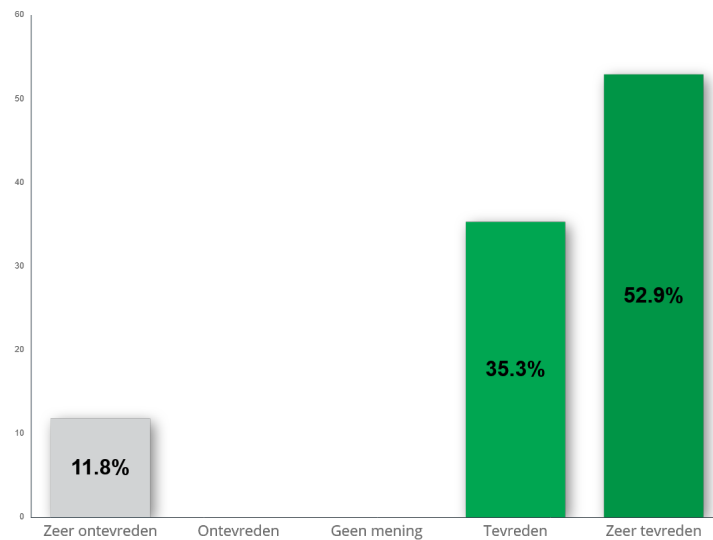


Aandacht voor uw plichten

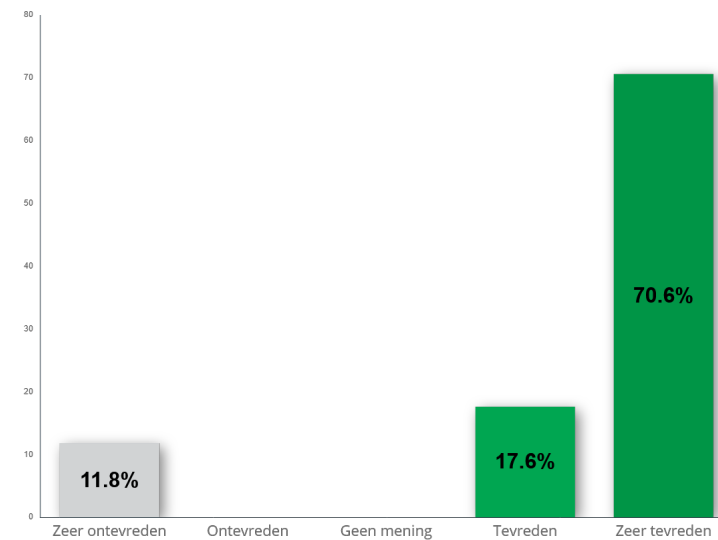


Hoe tevreden bent u over de begeleiding door het re-integratiebedrijf?

Duidelijk aangeven wat de volgende stap is

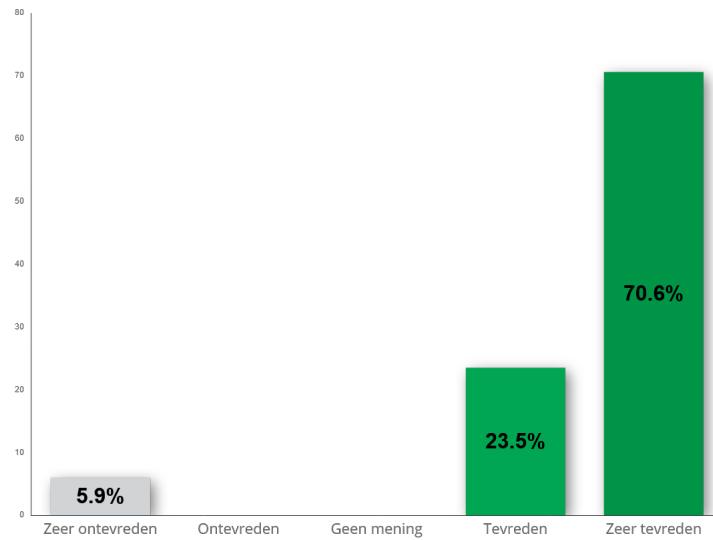


Begrip hebben voor uw situatie

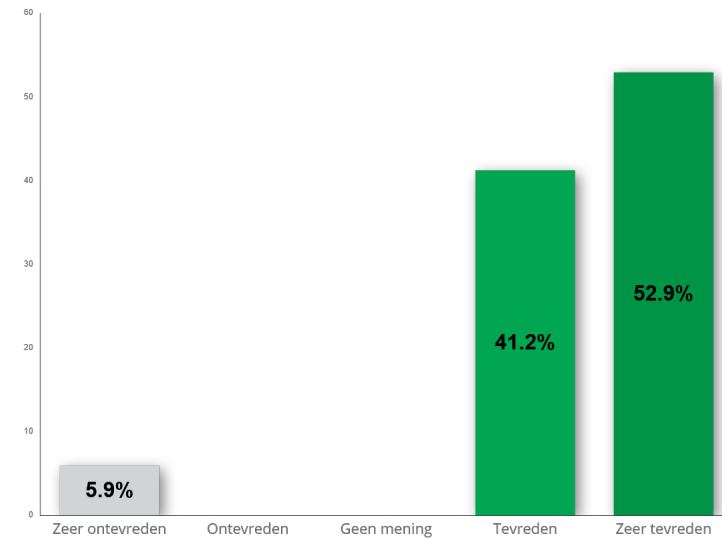


Hoe tevreden bent u over het persoonlijk contact met de medewerker(s) van het re-integratiebedrijf op het gebied van:

Respectvolle houding

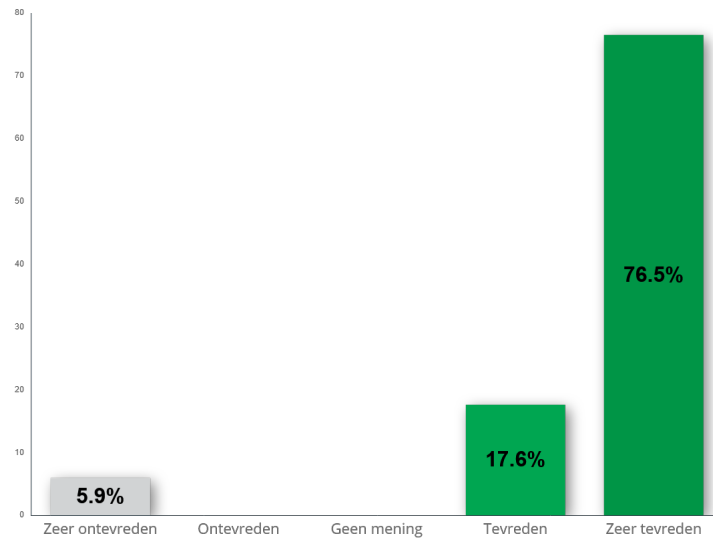


Duidelijke informatie verstrekken

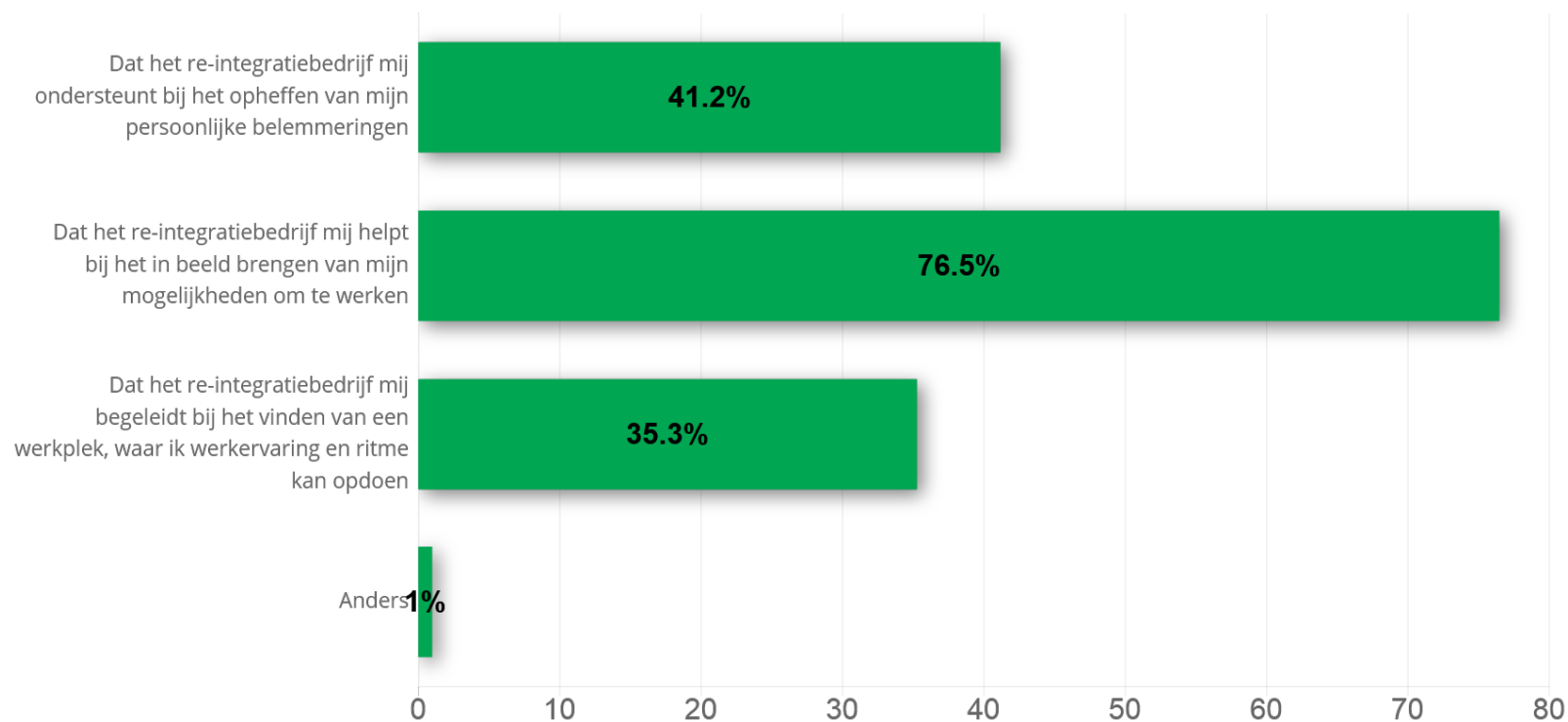


Hoe tevreden bent u over het persoonlijk contact met de medewerker(s) van het re-integratiebedrijf op het gebied van:

Aandacht hebben voor wat u belangrijk vindt



Welke verwachtingen had u van de dienstverlening van het re-integratiebedrijf?



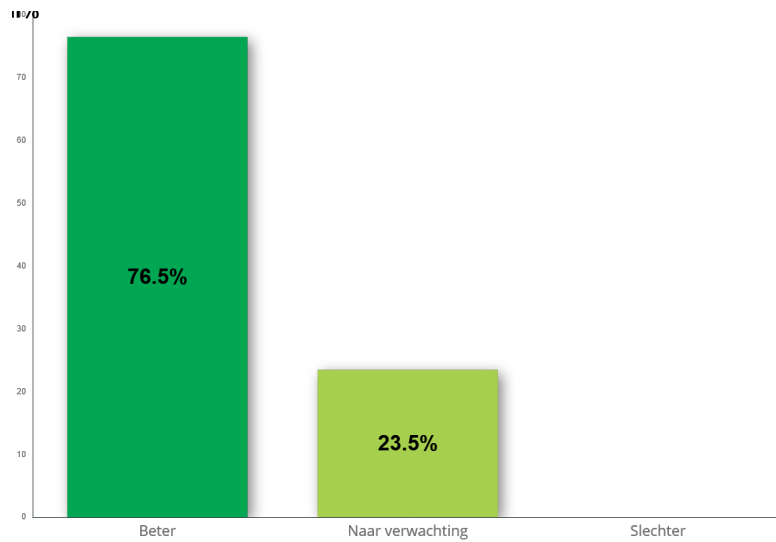


Ik had andere
verwachtingen,
namelijk...

ik verwachte eigenlijk helemaal niets

Verwachtingen

In hoeverre sloot de dienstverlening van het re-integratiebedrijf aan op uw verwachting?





In hoeverre sloot de dienstverlening van het re-integratiebedrijf aan op uw verwachting?

- Beter: De extra hulp die ik kreeg als ik er niet uit kwam!
- Beter: Wij samen tot een goede c.v. en profielschets zijn gekomen waar ik nu mee kan proberen weer in het arbeidsproces terug kan komen
- Beter: ik geen verwachtingen had
- Beter: Ik zelf altijd bang was om een stap te zetten en toch met hulp is gelukt!
- Beter: ik niet wist wat ik hiervan moest verwachten.
- Beter: zij heeft daadwerkelijk geprobeert om mij te helpen
- Beter: Ik snel een baan heb gevonden wat bij mij past
- Beter: Ze heeft niet alleen daarbij geholpen maar ook het terugvinden van mezelf
- Beter: ik niet wist wat ik kon verwachten.
- Beter: Jobsense een duidelijk beeld heeft gekregen van mij en van mijn wensen
- Beter: ik geen idee had wat voor mogelijkheden ik zelf kon gebruiken. B.V. een C.V. opmaken. En aanpassen naar de functie waar je op gaat solliciteren.
- Zoals verwacht: ... alles goed verliep.
- Zoals verwacht: Ze het duidelijk aan de telefoon had uitgelegd
- Zoals verwacht: ik heb bereikt wat ik wou en dat is een baan

...

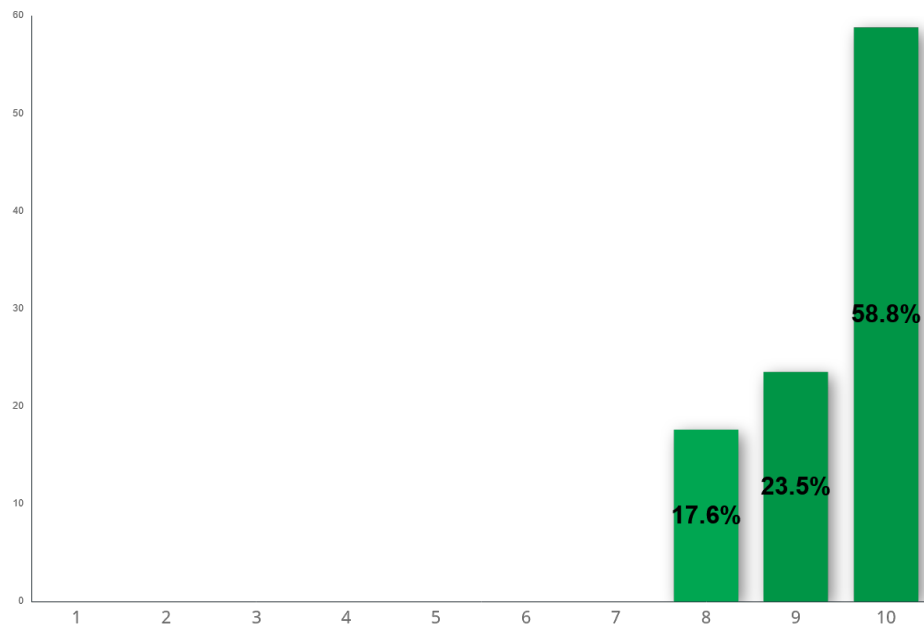


In hoeverre sloot de dienstverlening van het re-integratiebedrijf aan op uw verwachting?

...

Zoals verwacht: Heb baan

Welk rapportcijfer geeft u de dienstverlening van het re-integratiebedrijf?



Gemiddeld geven 'Werkfit Maken' klanten van Loopbaan- en adviesbureau Jobsense een rapportcijfer:





Waarom geeft u dit
cijfer?

- 10: omdat ze de eerste is die me daadwerkelijk wou helpen
- 9: Omdat dankzij haar ik in staat was om een keurige en mooie c.v. en profielschets heb kunnen maken. De samenwerking was perfect en zij heeft mij gestimuleerd om problemen die ik tegen kwam samen op te lossen, ik moet zeggen dat ze hier goed in is geslaagd aangezien ik niet de makkelijkste was om mee te werken.
- 9: Ik vond het heel erg fijn om begeleid en ondersteund te worden door Hennie.
- 10: Ik ben erg tevreden over mevr. Van Veen.
- 10: omdat er een goede klik was en dat helpt natuurlijk erg goed mee in een traject als deze.
- 8: Goed geholpen
- 10: Het contact was altijd goed , en werd altijd heel goed geholpen! Duidelijke uitleg en altijd even vragen hoe het gaat en natuurlijk helpen bij het zoeken van werk! Echt uitstekend !
- 10: Ik vind Jobsense een fantastisch reïntegratie bureau. Ze kijkt goed naar de cliënt en luistert naar wat je zegt en wilt qua baan. Het is naar de persoon gericht. Tevens helpt ze je bij obstakels die er zijn in jouw leven en probeert samen met jou er op een andere manier naar te kijken en eventueel op te lossen.
- 9: Duidelijk. Helder. Eerlijk en met humor
- 10: Heel tevreden hoe ze mij door een moeilijke periode heeft begeleid

...



Waarom geeft u dit
cijfer?

...

- 10: Hennie had heel veel geduld met mij. Dit was nodig i.v.m. mijn ziektebeeld. Ze heeft mij begeleid op een vriendelijke, menselijke, maar directe manier. Als ik er niet uit kwam met mijn "huiswerk" dan kon ze mij al snel weer op het "goede" pad krijgen.
Ik zou haar bureau bij iedereen aanbevelen.
- 9: De dienstverlening was erg goed.
- 10: Omdat ik er echt iets aan heb gehad en ik had ook echt een klik met haar!
- 10: Omdat ze altijd mee dacht en aan andere dingen dacht als ik. Ze heeft me uitstekend geholpen bij het vinden van wat ik wil. En denkt altijd mee naar mogelijkheden
- 10: Alles ging op een goede manier.
- 8: Dit cijfer slaat aan bij mijn verwachtingen, hulp, begrip en interesse.
Persoonlijk en een huiselijke sfeer!



Heeft u tot slot nog
aanvullende
opmerkingen over het
re-integratiebedrijf of
dit onderzoek?

Ga zo door.

Ik wist niet wat ik kon verwachten en vond het ook heel spannend om heen te gaan. De eerst kennismaking verliep heel goed en ik werd ook op een prettige en respectvolle wijze geholpen om in kaart te brengen waar dingen in het verleden "fout" zijn gegaan. Ook het uitpluizen van wat mijn pluspunten en wat mijn valkuilen zijn heeft mij een betere beeld gegeven over mijzelf. Iets wat ik zeker in de toekomst kan gebruiken. Het samenwerking met Hennie voelde voor mij heel veilig.

Ik kan Jobsense, bij iedereen aanbevelen.

een topbedrijf ze is echt super goed en denk dat ze veel meer mensen helpt na een positievere toekomst zij kan dat.

als ik terug zou mogen zou ik zeker terug gaan

Het was prima

er moesten er meer zijn zoals zij

Er wordt nog een vervolg van het traject aangeboden door het uuv. Dus ik krijg nogmaals begeleiding van Jobsense. Daar ben ik erg blij mee.

Ga vooral zo door, wat zat ik hier op mijn plek. Je hebt mij erg goed begeleid en het is nu duidelijk wat mijn sterke en zwakke punten zijn.



Over Contenza

Contenza is een klein en gespecialiseerd onderzoeksbureau dat zich volledig richt op onderzoek voor re-integratiebedrijven. Voor deze markt voeren wij met name klanttevredenheidsonderzoeken uit, zoals deze worden vereist door het UWV in het inkoopkader 2016-2020. Daarnaast voeren wij maatwerkonderzoeken en onderzoeken onder opdrachtgevers uit. Door deze scherpe focus hebben wij kennis van de markt en van onderzoek, en kunnen wij ons proces volledig afstemmen op de behoefte van re-integratiebedrijven.

Het UWV stelt terecht hoge eisen aan de respons. Contenza onderscheidt zich van andere onderzoeksbureaus door een hoge mate van betrokkenheid bij het onderzoeksproces. Dit betekent onder andere dat wij uw klanten zo snel mogelijk benaderen om deel te nemen aan het onderzoek, omdat dit de hoogste respons oplevert. Daarnaast houden wij de respons proactief in de gaten, en nemen we contact met u op als de respons nog onvoldoende is. Dit doen we onder andere door het opmaken van tussentijdse rapportages. Zo kunnen we tijdig aanvullende maatregelen nemen. Door deze werkwijze voldeed 97,7% van alle onderzoeken in het voorgaande meetjaar aan de vereiste respons.

Contenza is lid van MOA en werkt volgens de richtlijnen van Fair Data. Dit betekent dat we bepaalde gedragsregels hanteren om de persoonsgegevens van respondenten zo goed mogelijk te beschermen. Zie ook <https://www.moaweb.nl/fair-data-privacy-code.html>

Heeft u vragen over Contenza, de resultaten van dit onderzoek, of over de wijze waarop dit onderzoek tot stand is gekomen? Neem dan contact met ons op via contact@contenza.nl



